

Reclamos Requisitos para interponer Reclamos

Las personas naturales y/o jurídicas para presentar reclamos ante la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), de manera presencial o digital, deberán presentar la siguiente documentación:

No.	Requisitos	Cumple	
		Si	No
	Art. 23 numeral 1) de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”. Art. 54 y 55 de la Ley de Procedimiento Administrativo.		
	Persona Natural:		
1	Hoja de Reclamación		
2	Respuesta de la Institución Supervisada		
3	Documentación que evidencie o sustente su reclamo		
4	Fotocopia del Documento Nacional de Identidad vigente. Para Extranjeros Pasaporte o carné de residencia vigente		
5	En caso de presentarlo a través de apoderado legal deberá presentar Carta Poder debidamente autenticada y fotocopia para su cotejo.		
	Persona Jurídica:		
1	Hoja de Reclamación		
2	Respuesta de la Institución Supervisada		
3	Documentación que evidencie o sustente su reclamo		
4	Fotocopia del RTN		
5	Escritura o Poder que acredite el carácter con que actúa (Representante Legal).		

LIC. ISABEL MATUTE
OFICIAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

ING. BÁRBARA GONZALES
GERENTE

30 de septiembre de 2022