



*Superintendencia de Bancos
y de Otras Instituciones Financieras*

CIRCULAR
DS-DL-1070-06-2007/VMUV

A : GERENTES GENERALES
Entidades Supervisadas

De : VICTOR M. URCUYO V.
Superintendente de Bancos
y de Otras Instituciones Financieras

ASUNTO : Instrucción ante decisión unilateral de terminar contrato con clientes.

FECHA : 20 de junio del 2007



Con mucha preocupación hemos tenido conocimiento que algunas entidades supervisadas (no todas), cuando deciden unilateralmente terminar la relación contractual con algún cliente (principalmente en ocasión de aplicar políticas de Prevención del Lavado de Dinero), la explicación verbal que les ofrecen es que ello obedece a un mandato, instrucción, orientación o directriz de esta Superintendencia y/o del Superintendente, lo cual no es correcto ni se ajusta a la verdad. Ante esta situación, deben tener presentes lo siguiente:

- Cada entidad supervisada, **en la asunción de sus propios riesgos y responsabilidades**, y en observancia de las leyes que rigen la contratación entre particulares y de protección a los consumidores y usuarios de servicios financieros; es libre de decidir con quien contratar.
- La medida unilateral de dar por terminada la relación con un cliente, cualquier que sea la causa, es decisión única y exclusiva de cada entidad, salvo que se trate de un mandato judicial.
- Las Normas, Resoluciones, Circulares e Instrucciones que dicta esta Superintendencia en ningún momento señalan a clientes en particular ni ordenan la terminación de alguna relación contractual determinada.

En razón de lo anterior, y conforme el artículo 3 (inciso 12, primera parte) de la Ley No. 316: "*Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*", por este medio se les instruye lo siguiente:

i.-) Abstenerse de mencionar a la Superintendencia y/o al Superintendente como la o el responsable o el motivo o causa de la decisión unilateral de cerrar o terminar una relación contractual con el cliente.

iii.-) Documentar, en los expedientes físicos y electrónicos de cada cliente o usuario, la razón del cierre, cancelación o terminación de la relación contractual o de negocios.

Atentamente,

Cc
Oficiales de Cumplimiento, Entidades Supervisadas
Dra Virginia Molina Hurtado, ViceSuperintendente - SIBOIF
Lic Soledad Balladares, Intendente de Bancos - SIBOIF
Lic José León Sánchez, Intendente de Seguros - SIBOIF
Lic Javier Tellería, Intendente de Almacenes - SIBOIF
Lic Alfredo Gallegos, Intendencia de Valores - SIBOIF
Dr Uriel Cerna Barquero, Director Legal - SBIOIF
Archivo Cronológico

Correo electrónico: correo@siboif.gob.ni

Teléfono: PBX 265-1555 • Apartado 788
Edificio SIBOIF - Km. 7 Carretera Sur
Managua, Nicaragua

web: www.siboif.gob.ni