



Reclamos ante la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF)

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la **“Norma sobre Transparencia en las Operaciones Financieras, Resolución N° CD-SIBOIF-796-1-AGOST30-2013 y sus reformas”**, la que en su parte conducente expresa:

“(...) Artículo 49. Requisitos de presentación.

- Una vez notificada o informada de manera escrita con acuse de recibo la respuesta del reclamo por parte de la institución y esta fuera negativa, o cuando esta no respondiere, el cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la respuesta o de la fecha en que la institución debió haber respondido, para presentar de manera escrita su reclamo ante el Superintendente. El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considerará inadmisible.

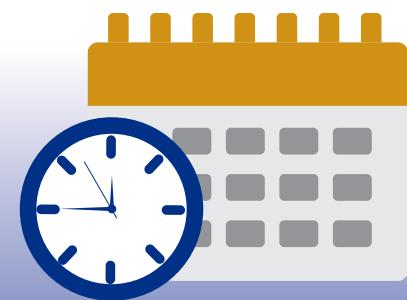
(...)

Los reclamos que, conforme a las disposiciones de la presente norma, presenten los clientes de las instituciones financieras, deberán acompañarse de los documentos siguientes:

- a)** Número de identificación del reclamo otorgado por la institución financiera.
- b)** Nombre de la institución financiera contra la que se formula el reclamo.
- c)** Generales del reclamante, números de teléfonos y correo electrónico, si lo tiene.
- d)** Motivo del reclamo.
- e)** Fecha de presentación del reclamo ante la institución o copia de la respuesta de la misma.
- f)** Documentación que ampare la contratación del servicio que origina el reclamo.
- g)** Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un apoderado; y,
- h)** Documentos anexos al reclamo, si los hubiere (...).



Respuesta negativa o ante la falta de respuesta del reclamo, por parte de la institución.



Plazo de **treinta (30) días calendarios** para presentar reclamo ante la SIBOIF.

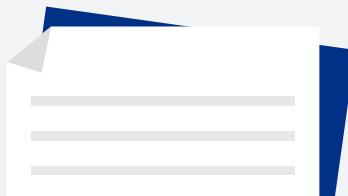




Procedimiento para la interposición de reclamos ante la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

En Físico

01. El usuario se presenta en las instalaciones de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), ubicadas del Puente a Desnivel Nejapa 200 mts al este, 25 mts al sur, "Pista Héroes de la Insurrección", en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
02. Presenta carta dirigida al Superintendente de Bancos, adjuntando la resolución de su reclamo o evidencia de la interposición formal por escrito de su reclamo ante la institución financiera.
03. Llenar el formulario con todos sus datos personales.
04. Adjuntar fotocopia de cédula de identidad (ambos lados).



En Línea

01. El usuario ingresa a la página web de la Superintendencia de Bancos de otras Instituciones Financieras (SIBOIF),
<https://www.siboif.gob.ni>
02. Dar click en la opción "Hacer un reclamo".
03. Llenar el formulario en línea.
04. Adjuntar la resolución de su reclamo o evidencia de la interposición formal por escrito de su reclamo ante la institución financiera.
05. Adjuntar fotocopia de cédula de identidad (ambos lados).
06. Al finalizar y enviar el registro del reclamo, se mostrará un mensaje de confirmación con el ID asignado al reclamo.

