



Centrale Bank van Curaçao
en Sint Maarten

COMPLAINT Q&A

Mi tin un keho tokante di un instituto supervisá. Kiko mi por hasi?

Na momentu ku bo tin un keho tokante di un instituto ku ta supervisá dor di Banko, sigui e siguiente pasonan.

Paso 1: Entregá bo keho na e instituto en kwestion

Durante tratamentu di bo keho e instituto mester kumpli ku algun regla. Esakinan ta inkluí den e *Reglamentu tokante tratamentu di keho dor di personanan (hurídiko) supervisá* ('Reglamentu'). E Reglamentu aki por wòrdu haña riba e wèpsait di Banko <http://centralbank.cw/conduct-supervision-provisions>. E Reglamentu a drenta na vigor 5 di mei 2017 den kua tin un periodo di transishon vigente di seis (6) luna. Esaki ta enserá ku e instituto supervisá mester kumpli ku e reglanan pa mas tardá 5 di novèmber 2017.

Entregá bo keho preferiblemente por eskrito. Den algun kaso bo por entregá bo keho via e wèpsait di e instituto. Pa mas tardá dos (2) siman despues di a risibí e keho, e instituto mester indiká den kua periodo e keho lo keda tratá (tuma nota di artíkulo 3.7c di e Reglamentu).

Paso 2: Kuminsá un prosedura legal

Si e instituto keda sin kontestá bo òf bo no ta satisfecho ku su kontesta, bo por kuminsá un prosedura legal serka e outoridatnan konserní. Tene na kuenta ku esaki por tin gastunan enbolbí.

Paso 3: Informá Banko Sentral

Kehonan i tepnan ta señalnan importante pa e departamento di supervishon di Banko. Un keho por duna indikashon di problemanan den e merkado finansiero òf e institutonan bou di supervishon di Banko. Un keho por kondusí na un investigashon mas detayá dor di Banko. Mandando bo kehonan òf tepnan, bo por yuda mehorá e merkado finansiero i e integridat di e partidonan aktivo den e sektor finansiero.

Banko ta preferá di risibí bo keho pa medio di e formulario di keho riba nos página di internèt. Referí na e pregunta: [Kon mi por raportá un keho na Banko Sentral?](#) pa mas informashon.

Ami i e instituto bou di supervishon no por yega na un akuerdo. Kua otro akshon mi por tuma?

Si bo no a haña un kontesta òf bo no ta satisfecho ku e kontesta ku bo a risibí, bo por kuminsá ku un prosedura legal serka e outoridatnan konserní. Tene na kuenta ku por tin gastunan enbolbí. Ademas, lo bo por tuma kontakto ku Fundashon pa Konsumidó.

Kon mi por skibi un karta di keho?

Aki bo por haña algun tep pa yuda bo skibi un karta di keho.

- Indiká den e promé frasenan di kiko bo keho ta trata. Despues spesifiká mas detayá posibel e detayenan relevante di bo keho. Hasi esaki punto pa punto. Pensa adelantá kon bo keho por wòrdu resolvé satisfaktoriamente. Kiko bo ke logra ku bo keho? Sugerí un posibel solushon.
- Tene bo karta formal i spesífiko. No laga emoshon sobresalí den bo karta. Uza frasenan kòrtiku i laga un amistad òf miembro di famia yuda bo, si ta nesario.

- Pidi pa bo haña un kontesta por eskrito den un tempu rasonabel. Risibí un kontesta por eskrito ta importante; e por ta relevante durante kontinuashon di e prosedura di bo keho.
- No lubidá di pone fecha; bo adrès; bo number di telefòn; bo e-mail adrès i firma e karta.
- Manda kopia di e dokumentonan importante komo anekso na bo karta. E dokumentonan aki ta inkluí e akuerdo òf kontrato, presupuesto òf korespondensia pa medio di e-mail. Tene e dokumentonan original na kas i warda nan bon.
- Saka un kopia di bo karta konteniendo bo keho pa bo mes.

Kua ta e prosedura pa kehonan raportá na Banko Sentral?

Banko ta haña importante pa risibí keho, tep i señalnan serka públiko tokante di institutonan ku e ta supervisá. Ta pa e motibu aki, Banko ta apresιά ora bo manda bo keho. Sinembargo, Banko no por intermediá pa bo persona apesar ku bo keho ta bon fundá. Señalnan tokante di malkomportashon di e institutonan ta permití Banko supervisá e sektornan òf institutonan aki. Kualke reporte òf keho lo wòrdu tumá na serio i adekuadamente revisá dor di un tim di investigashon. E tim di investigashon aki lo evaluá e intensidat di e señalnan. Dependiendo di e kantidat i/òf intensidat di e señalnan, investigashon mas profundo lo por tuma lugá. Den algun kaso un señal ku hopi impakto riba un persona por ta suficiente pa mas investigashon ser hasí. Sinembargo, den mayoria di kaso mas ku un señal ta nesesario promé ku por kuminsá ku un investigashon. Konsekuentemente, no ta tur señal ta kondusí na un investigashon. Ademas, Banko no por duna un solushon personal pa bo situashon.

Normalmente, un investigashon ta ser ehekutá dor di un òf mas supervisor. Mirando ku Banko ta mará na konfidensialidat, Banko no por duna reakshon riba e señalnan i kehonan entregá. Ademas, Banko no por informá bo si un investigashon lo ser ehekutá a base di bo keho.

Kon mi por raportá un keho na Banko Sentral?

Banko ta preferá di risibí bo keho via di e formulario di keho riba nos página di internèt. E formulario di keho ta disponibel [aki](#). Manda mas informashon relevante ku ta posibel pa nos. Na momentu ku bo entregá bo keho, agregá un kopia di bo korespondensianan anterior tokante di bo keho, p.e. e-mailnan entre abo i e instituto bou di supervishon di Banko.

Bo ta preferá di yama nos? Bo por yama nos durante oranan di ofisina na (599 9) 434-5500.