



Centrale Bank van Curaçao  
en Sint Maarten

COMPLAINT Q&A

### **Tengo una queja sobre una institución supervisada. ¿Qué puedo hacer yo?**

Si usted tiene una queja sobre una institución que esta supervisada por el Banco Central, por favor siga los pasos a continuación.

#### **Paso 1: Presentar su queja a la institución.**

Al manejar su queja, la institución debe cumplir con una serie de regulaciones. Estas están incluidas en la *Regulation on complaints handling for supervised natural and/or legal persons* (la 'Regulación'). Esta que se puede encontrar en la página web del Banco: <http://centralbank.cw/conduct-supervision-provisions>. La Regulación entró en vigor el 5 de mayo del 2017, con un periodo de transición de seis (6) meses. Esto implica que las instituciones supervisadas deberán cumplir con las reglas estipuladas en esta antes del 5 de noviembre del 2017.

Por favor envíe su queja por escrito. A veces se puede presentar una queja a través de la página web de la institución supervisada. A más tardar dos (2) semanas después de la recepción de la queja, la institución supervisada debe indicar el tiempo en que se resolverá la queja (por favor referirse al artículo 3.7c de la Regulación).

#### **Paso 2: Crear un procedimiento legal**

Si la institución no responde o si no está satisfecho con la respuesta, puede iniciar un procedimiento legal con las autoridades competentes. Pueden haber tarifas aplicables.

#### **Paso 3: Informar al Banco Central**

Las quejas y sugerencias son señales importantes para el departamento de supervisión del Banco Central. Una queja muestra dónde puede haber problemas en los mercados financieros o con instituciones supervisadas. Una queja puede desencadenar una investigación por parte del Banco Central. Sus quejas o sugerencias contribuirán a la mejora de los mercados financieros y la integridad de las partes activas en el sector financiero.

El Banco Central prefiere recibir su queja a través del formulario de queja en nuestro sitio web. Consulte [¿Cómo puedo presentar mi queja ante el Banco Central?](#) para más información.

### **La institución supervisada y yo no podemos llegar a un acuerdo. ¿Qué más puedo hacer?**

Si no recibe una respuesta, o si no está satisfecho con la respuesta, puede iniciar un procedimiento legal con las autoridades competentes. Es posible que se apliquen tarifas. También puede ponerse en contacto con Fundashon pa Konsumidó.

### **¿Cómo escribir una carta de queja?**

A continuación encontrará algunos consejos para redactar una carta de queja.

- Indique en las primeras frases de la carta cuál es su queja. A continuación, especifique lo más detalladamente posible los detalles pertinentes de la queja. Haga esto punto por punto. Piense de antemano cómo su queja podría ser resuelta a su satisfacción. ¿Qué quiere lograr con la queja? Sugerir una solución.
- Mantenga la carta formal y específica. No deje que las emociones lleguen a la parte superior de la carta. Elabore oraciones cortas y pida a un buen amigo o familiar que lo ayude si es necesario.
- Pida una respuesta por escrito dentro de un período razonable. Obtener una respuesta por escrito es importante; Puede ser relevante durante la continuación del procedimiento de quejas.
- No olvide fechar y firmar la carta e incluir su dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico.
- Envíe copias de documentos importantes como adjuntos a su carta. Estos documentos pueden incluir el acuerdo o contrato, citas, o intercambios de correo electrónico. Guarde la documentación original en su casa, y guárdela en un lugar seguro.
- Haga una copia de la carta de queja para sus propios registros.

### **¿Cuál es el procedimiento para las quejas enviadas al Banco Central?**

El Banco Central considera importante recibir quejas, sugerencias y señales del público sobre las instituciones supervisadas. Se agradece el envío de una copia de su queja al Banco Central. Sin embargo, el Banco Central no puede mediar en su nombre ni determinar si su queja es fundada. Las señales relativas a una posible mala conducta permiten al Banco Central supervisar esos sectores o instituciones. Cualquier informe o queja será tomado en serio y debidamente revisado por un equipo de examinación. El equipo examinador evaluará la gravedad de las señales. Dependiendo del número y / o de la gravedad de las señales, se puede realizar una examinación adicional. A veces una señal con un impacto importante en un individuo es suficiente para iniciar una examinación más contundente. Pero a menudo se necesitarán más señales antes de comenzar la examinación. Como resultado, no todas las señales conducirán a una examinación. El Banco Central no puede proporcionar una solución personal directa para su situación.

Normalmente, la examinación es conducida por uno o más supervisores. Dado que el Banco Central está obligado por la confidencialidad, el Banco Central no puede dar una reacción sobre las señales y las quejas presentadas ante el Banco Central. Además, el Banco Central no puede informarle si un examen se llevará a cabo de acuerdo con su queja.

### **¿Cómo puedo presentar mi queja ante el Banco Central?**

Preferimos recibir su queja a través del formulario de queja en nuestro sitio web. Oprima "Click" [aquí](#) para descargar el formulario. Envíenos toda la información relevante posible. Al presentar la queja, agregue una copia de la correspondencia anterior con respecto a la queja, como correos electrónicos o cartas, entre usted y la institución supervisada.

¿Prefiere llamarnos? Puede contactarnos en días laborables al (599 9) 434-5500.