

**CENTRALE BANK VAN CURAÇAO
EN SINT MAARTEN**

Simon Bolivarplein 1 Telefòn: (599 9) 434-5500

Willemstad Fax: (599 9) 461-5004

Kòrsou E-mail: info@centralbank.cw

Wèpsait: <http://www.centralbank.cw>

Guia pa implementashon di Reglamentu tratamentu di keho, mei 2017

Disclaimer

E dokumento aki ta un tradukshon no ofisial di e teksto hulandes. Den e kaso ku tin diferensia entre e teksto na hulandes i esun tradusí na papiamentu, i den kaso di disputa, e vershon na hulandes lo ta esun válido. No por derivá ningun derechi for di e teksto tradusí.

Introdukshon

E guia aki ta intenshoná komo un medio pa yuda institutonan pa kua e *Reglamentu tokante tratamentu di keho dor di personanan (burídiko) bou di supervishon*, di mei 2017 (Reglamentu) ta aplikabel. E reglamentu a keda formulá pa *Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten* (Banko) i ta drenta na vigor den 2017.

Institutonan por usa e guia aki pa inventarisá den nan propio organisashon e akshonnan nesario pa implementá e Reglamentu korektamente. Ademas, institutonan por determiná a base di e guia si nan ta riba skema pa lokual ta trata implementashon di e Reglamentu den nan organisashon.

E guia ta aplikabel solamente pa tratamentu di keho dor di institutonan supervisá. Mas aleu ta responsabilidat di e instansianan mes pa implementá e Reglamentu i sòru pa kumplimentu adekuá ku esaki. Ta importante pa mensioná ku e guia, manera formulá pa Banko, *no* ta un lista limitativo di asuntunan ku institutonan mester regla. Mester enfatisá ku e stipulashonnan den e Reglamentu mes semper ta konta, apesar di lokual tin skirbí den e guia aki.

E guia aki ta solamente intenshoná komo un *medio di yudansa*. Pues no por derivá derecho for di e guia aki: e manera ku instansianan ta implementá i kontrolá kumplimentu ku esaki por varia pa kada instituto. Esaki por ehèmpel por dependé di e grandura di e instituto (kantidat di empleado) i/òf kantidat di kliente.






Struktura di e guia






E guia ta konsistí di un lista di chekeo ku e institutonan por usa pa determiná akshonnan ku por tuma pa implementá e Reglamentu. Ademas e guia ta kontené un kantidat di tep ku e institutonan por benefisiá di dje na ora di implementashon.

E guia ta formulá pa Departamentu di Supervishon di Kondukta di Banko. E departamentu aki ta forma parti di e departamentu Stabilitat Finansiero i Departamentu di Sektor di Supervishon di Kondukta. E departamentu di Supervishon di Kondukta ta responsabel pa entre otro kontrol riba kumplimentu ku e Reglamentu dor di institutonan supervisá.

Lista di chekeo pa implementashon di e Reglamentu

E siguiente lista di chekeo ta basá riba e stipulashonnan den e Reglamentu. Institutonan por usa e lista di chekeo pa determiná kua akshonnan nan por tuma pa implementá e Reglamentu.

| Tópiko | | Splikashon | Kompletá |
|---|---|---|----------|
|  | Formulá un maneho tokante atministrashon di keho | E instituto ta sòru pa e ta disponé di un “maneho tokante atministrashon di keho”. Pa ahustá òf formulá e maneho aki, un instituto por usa e klasifikashon i partinan di e Reglamentu. E maneho por forma parti di un “manual di organisashon atministrativo i kontrol interno”. | |
|  | Puntonan di atenshon pa ora di formulá maneho | Na momentu di formulashon di e maneho tokante atministrashon di keho, e instituto ta sòru pa e maneho: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ta determiná i aprobá pa e tim di maneho; ✓ ta dokumentá por eskrito òf elektrónikamente; ✓ ta poné na disposishon di tur empleado pa kua esaki ta relevante; i ✓ ta i keda aktualisá. | |
|  | Formulá deskripshon di e funshon di un atministradó di keho | E empleado ku ta ehersé e funshon di atministradó di keho, ta disponé di un deskripshon di funshon den kua entre otro su tareanan i responsabilidatnan ta deskribí. Ta posibel pa kombiná e funshon ku otro tareanan, basta ku e funshonnan no ta konflikto. | |
|  | E atministradó di keho mester tin suficiente konosementu i eksperensia | E instituto ta sòru pa e ta disponé di un funshon di atministradó di keho. E empleado aki mester ta disponé di suficiente konosementu i eksperensia relashoná ku e produktonan i servisionan di e instituto, e prosesonan operashonal i e lei i regulashonnan relevante manera e Reglamentu. Ademas, e empleado ta servisial, ta kumpli ku palabrashonnan ku tantu e kliente komo e interesadonan interno i ta disponé di bon abilidadnan komunikativo. | |
|  | Registrashon di keho | E instituto ta sòru pa e registrá kehonan. Esaki por sosodé via un registro elektróniko sigurá. E formato por ta “Word”, “Excel” òf un base di dato di propio diseño. E Reglamentu ta preskribí kua ta e informashonnan mínimo ku mester registrá. | |

| | | | |
|---|--|---|--|
|  | <p>Follow-up interno di e atendentu di keho</p> | <p>E instituto ta disponé di proseduranan ku ta pèrkurá pa análistis regular di e informashon tokante e tratamentu di keho. Pa garantisá un análistis adekuá di keho, e instituto ta sòru pa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ e agendá ku periódikamente e ta analisá informashon tokante tratamentu di keho; i ✓ e tim di maneho superior periódikamente òf por lo mínimo bianual diskutí e resultatonan di e análistis. | |
|  | <p>Suministro di informashon na kliente</p> | <p>E instituto ta sòru pa e:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ por suministrá informashon por eskrito tokante su prosedura pa atendentu di keho; i ✓ publiká na un manera aksesibel datonan tokante prosedura pa tratamentu di keho (por ehèmpel den foyeto, dokumentonan di kontrato òf via di nan wèpsait). | |
|  | <p>Wardamentu di informashon</p> | <p>E instituto supervisá ta warda tur informashon en konekshon ku e keho pa mínimo dies (10) aña despues ku a atendé ku e keho. Prosesonan interno, e maneho tokante archivamentu etc. ta keda prepará a base di esaki.</p> | |
|  | <p>Preparashon di prosesonan</p> | <p>E instituto ta sòru pa e prosesonan interno ta dirigí riba maneho di keho adekuá. Pensa aki riba entre otro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ e posibilidat pa entregá un keho na un manera fásil (via karta, wèpsait etc.); ✓ entrenamentu di empleadonan ku tin kontakto ku kliente pa rekonesé kehonan; i ✓ demas prosesonan i deskripsionnan for di e Reglamentu. | |
|  | <p>Konsientisá tur interesadonan interno</p> | <p>E instituto ta sòru ku kontinuamente tin konsientisashon pa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ e Reglamentu di Banko i kumplimentu ku esaki; ✓ e propio maneho tokante atministrashon di keho; ✓ e importansia di un registro di keho korekto i kompletu; i ✓ kumplimentu ku palabrashonnan korekto i na tempu, den direkshon di tantu e kliente komo interno. <p>E instituto por konsientisá dor di informá periódikamente i duna presentashonnan tokante esaki i por ehèmpel kumplimentu ku otro asuntunan.</p> | |

Tepnan pa implementashon di e Reglamentu



Institutonan por hasi uso di e siguiente tepnan ora di implementashon di e Reglamentu den nan propio organisashon.

- ! Kuminsá na tempu ku implementashon di e stipulashonnan den e Reglamentu. Institutonan por hasi uso di e lista di chekeo den e guia aki pa aberiguá kon leu nan ta ku e implementashon. Un periodo di transishon ta di seis (6) luna ta konta, pero despues di e seis lunanan aki e Reglamentu tin forsa di lei. Inkumplimentu ku e Reglamentu ta sanshonabel.
- ! Pone fechanan límite relevante ku ta koherente ku e implementashon den e agènda. Pensa aki nan riba e fecha ku e ta drenta na vigor. Mas aleu e lista di chekeo por duna un indikashon di kua stapnan mester tuma.
- ! Sòru pa un (1) empleado ku ta kordiná tur stap ku mester tuma. Sòru tambe pa un bon remplaso na momentu ku e empleado aki no ta presente.
- ! Pa un bon implementashon di e Reglamentu mayoria biaha mester di kolaborashon di diferente departamentu. Pensa aki riba: departamentu di kumplimentu, tim di maneho i e departamentunan ku tin kontakto ku kliente.
- ! Ora di adaptá òf formulá e maneho tokante atministrashon di keho, un instituto por hasi uso di e klasifikashon i partinan for di e Reglamentu. E maneho aki por forma parti di e manual di organisashon atministrativo i maneho interno. E instituto por hasi uzo di instrukshonnan di trabou pa pone mas detayadamente kua instrukshonnan por ehèmpel empleadonan ku tin kontakto ku kliente mester sigui na momentu ku nan haña nan konfrontá ku un (posibel) kliente ku tin un keho.
- ! Sòru pa e tim di maneho superior di e instituto aprobá na tempu e stapnan nesario pa implementá e Reglamentu. Esaki ta evitá malkomprondementu despues i ta prueba ‘Tone at the Top’.
- ! Ora di komuniká ku kliente, manera manda karta di konfirmashon di a risibí un keho, e instituto por hasi uso di formatonan di propio diseño. Sòru pa e formatonan ta stipulá na tempu dor di e instituto i ta konosí serka e empleadonan ku ta atendé e kehonan òf ta involví den komunikashon ku kliente. Nos ta remarká ku mester evaluá kada keho individualmente i esaki ta trabou ku ta eksigí presishon i fleksibilidad.

--000--