



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

Wépsait: <http://www.centralbank.cw>

Disclaimer

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

REGLAMENTU TOKANTE TRATAMENTU DI KEHO DOR DI PERSONANAN (HURÍDIKO) SUPERVISÁ

Mei 2017

PRÓLOGO

Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten (Banko) ta promové merkadonan finansiero hustu i transparente. Banko ta e supervisor independiente di e merkadonan di entre otro spar, fianza, invershon, servisio di atministrashon, penshun i seguro. Ademas Banko ta promové servisio finansiero prudente na konsumidónan i ta pèrkurá pa un funshonamentu hustu i efisiente di e merkadonan di kapital di Kòrsou i Sint Maarten. E aspirashon ta pa fortifiká e konfiansa di e konsumidónan i empresanan den merkadonan finansiero, tambe internashonalmente. Di e forma aki Banko ta kontribuí na e prosperidat i reputashon ekonómiko di Kòrsou i Sint Maarten.

KONTENIDO

1.	Definishonnan.....	4
2.	Introdukshon.....	4
2.1	Di kon un Reglamentu di tratamentu di keho?.....	4
2.2	Kiko ta meta di e Reglamentu aki?	5
2.3	Pa ken e Reglamentu ta aplikabel?	5
2.4	Riba kiko e Reglamentu ta basá?	6
2.5	Kua produkto- i servisionan ta kai bou di e Reglamentu?	6
2.6	Kua ta e balor hurídiko di e dokumento aki?.....	6
2.7	Kua ta e konsekuensianan di violashon di e Reglamentu aki?.....	7
3.	Stipulashonnan.....	7
3.1	Maneho tokante atministrashon di keho	7
3.2	Funshon di atministrashon di keho	7
3.3	Registrashon i konfirmashon	8
3.4	Reportahe.....	8
3.5	Follow-up interno di e tratamentu di keho	8
3.6	Suministro di informashon	8
3.7	Proseduranan pa reakshoná riba kehonan.....	9
3.8	Wardamentu di dato.....	9
3.9	Stipulashon final	9

1. Definishonnan

Den e Reglamentu aki ta usa e siguiente definishonnan pa e siguiente konseptonan:

“**Banko**” ta nifiká *Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten*;

“**Servisionan**” ta nifiká servisionan ofresé pa institutonan supervisá;

“**EBA**” ta nifiká European Banking Authority;

“**EIOPA**” ta nifiká European Insurance and Occupational Pensions Authority;

“**ESMA**” ta nifiká European Securities and Markets Authority;

“**Keho**” ta nifiká ekspreshon di mal kontentu -sea hustifiká òf no- dirigí na un instituto supervisá pa un reklamadó òf su representante relashoná ku un produkto òf servisio;

“**Reklamadó**” ta nifiká un persona natural òf hurídiko ku a entregá un keho na un instituto supervisá i tin un interes den esaki;

“**Ordenansa Nashonal Aktualisashon i Harmonisashon di Ordenansanan Nashonal di Supervishon Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten**” ta nifiká Ordenansa Nashonal di 23 di novèmber 2015 ku ta enserá kambio pa kambio di Ordenansa Nashonal di Supervishon di Sektor Bankario i di Krédito 1994, Ordenansa Nashonal di Supervishon di Kompania di Seguro, Ordenansa Nashonal di Supervishon di Bolsanan di balor, Ordenansa Nashonal di Supervishon di Institutonan di Invershon i Atministradónan, Ordenansa Nashonal di Supervishon di Sektor di Trust, Ordenansa Nashonal di kompania intermediario di seguro i e Ordenansa Nashonal di Supervishon di ofisinanan di transakshon di plaka (PB 2015, nr. 67);

“**Institutonan supervisá**” ta nifiká personanan natural i personanan hurídiko ku un lisensia, dispensashon òf eksonerashon di Banko;

“**Produktonan**” ta nifiká produktonan ofresé pa di e institutonan supervisá;

“**Reglamentu**” ta nifiká e Reglamentu aki ku ta kontené instrukshonnan tokante tratamentu di keho dor di institutonan supervisá.

2. Introdukshon

2.1 Di kon un Reglamentu di tratamentu di keho?

Un bon maneho di keho no solamente ta importante pa pone e interes di e kliente sentral, pero tambe ta aportá na krea institutonan supervisá salú i duradero ku ta realisá nan metanan empresarial. Na momentu ku e maneho di keho ta bon strukturá, e balor ekonómiko di e señalnan di e kliente ta bira visibel, di manera ku esaki lo generá un efekto di outo-fortalesa.

Un bon tratamentu i atministrashon di kehonan di klientenan ta importante pa e konfiansa den e instituto supervisá en kuestion i e sektor finansiero. P'esei ta importante pa formulá regulashonnan general obligatorio pa medio di e Reglamentu aki.

2.2 Kiko ta meta di e Reglamentu aki?

Pa promové protekshon di kliente, e Reglamentu aki tin komo meta pa entre otro:

- a. klarifiká e espektativanan di institutonan supervisá pa loke ta trata e reglamentu di tratamentu di keho;
- b. proveé instrukshonnan pa suministrashon di informashon na públiko, entre nan (posibel) reklamadónan, pa entre otro promové kalidat di servisio;
- c. proveé instrukshonnan tokante proseduranan di keho i supervisá ehekushon di e proseduranan implementá i pa por hasi análistisnan pa promové servisio; i
- d. pa harmonisá, kaminda ta posibel, e proseduranan pa tratamentu di keho di institutonan supervisá pa loke trata tur keho ku nan risibí.

2.3 Pa ken e Reglamentu ta aplikabel?

E Reglamentu aki ta aplikabel pa tur instituto supervisá ku ta ofresé nan produktonan òf servisionan na Kòrsou¹ i ku ta kai bou di un òf mas di e siguiente Ordenansanan Nashonal manera kambiá pa medio di e Ordenansa Nashonal Aktualisashon i Harmonisashon di Ordenansanan Nashonal di Supervishon Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten:

- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Sektor Bankario i di Krédito 1994 (PB 1994, no. 4).
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Kompania di Seguro (PB 1990, nr. 77).
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Bolsanan di balor (PB 1998, nr. 252).
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Institutonan di Invershon i Atministradónan (PB 2002, nr. 137).
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Sektor di Trust (PB 2003, nr. 114).
- Ordenansa Nashonal di kompania intermediario di seguro (PB 2003, nr. 113).
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di ofisinanan di transakshon di plaka (PB 2014, nr. 86).

Esaki ta nifiká ku e Reglamentu ta aplikabel pa institutonan supervisá ku un lisensia, un dispensashon òf un eksonerashon di e obligashon di un lisensia manera mensioná anteriormente den e ordenansanan nashonal manera kambiá den e Ordenansa Nashonal Aktualisashon i Harmonisashon di Ordenansanan Nashonal di Supervishon Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten. E Reglamentu ainda no ta aplikabel pa institutonan supervisá ku no ta mensioná anteriormente i pa kua ainda e Ordenansa Nashonal no ta harmonisá. Esaki ta konta pa por ehèmpel e Ordenansa Nashonal di 30 di mart 1985 konteniendo reglanan tokante fondonan di penshun (PB 1985 nr. 44).

E instrukshonnan no ta aplikabel si e instituto supervisá haña un keho tokante otro produktonan òf servisionan pa kua Banko no ta supervisá, a ménos ku esaki ta rasonablemente nesario pa e supervishon ku Banko ta ehersé riba e instituto en kuestion. Esaki por si por ehèmpel e produktonan òf servisionan ta forma un peliger pa e funshonalidat íntegro di e instituto.

¹ E Reglamentu aki por lo pronto ta aplikabel solamente na Kòrsou mirando ku e legislashon di harmonisashon no a drenta na vigor ainda na Sint Maarten.

2.4 Riba kiko e Reglamentu ta basá?

E Reglamentu aki pa un parti grandi ta basá riba normanan aseptá internashonalmente pa tratamentu di kehonan dor di sektor di bolsanan di balor (ESMA) i e sektor bankario (EBA) datá 27 di mei 2014 (karakterístika JC 2014 43). E normanan ta idéntiko na e normanan di EIOPA eksistente pa tratamentu di keho pa kompanianan di seguro.

2.5 Kua produkto- i servisionan ta kai bou di e Reglamentu?

E Reglamentu aki ta aplikabel riba tur produkto i servisio ku un instituto supervisá ta ofresé. Esaki basá riba nan lisensia, dispensashon òf eksonerashon.

2.6 Kua ta e balor hurídiko di e dokumento aki?

Drentamentu na vigor di e Ordenansa Nashonal Aktualisashon i Harmonisashon di Ordenansanan Nashonal di Supervishon Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten a sòru pa kambionan den algun ordenansa nashonal di supervishon den kua a otorgá Banko e outoridat pa formulá instrukshonnan obligatorio tokante tratamentu di keho. Den e ordenansa nashonal di 25 di sèptèmber 2014 konteniendo reglanan tokante supervishon di ofisinnan di transakshon di plaka (Ordenansa Nashonal di Supervishon di ofisinnan di transakshon di plaka) e outoridat pa formulá instrukshonnan obligatorio ya ta inkorporá.

Bou di instrukshonnan general obligatorio ta kai, entre otro, reglanan tokante tratamentu di keho. Aki bou ta indiká pa kada ordenansa nashonal a base di kua artíkulo por formulá instrukshonnan general obligatorio den e respektivo ordenansa nashonal:

- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Sektor Bankario i di Krédito 1994 (PB 1994, no. 4): artíkulo 6a, insiso 1.
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Kompania di Seguro (PB 1990, nr. 77): artíkulo 18a, insiso 1.
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Bolsanan di balor (PB 1998, nr. 252): artíkulo 3a, insiso 1.
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Institutonan di Invershon i Atministradónan (PB 2002, nr.137): artíkulo 9, insiso 1 i artíkulo 18, insiso 1.
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Sektor di Trust (PB 2003, nr. 114): artíkulo 11, insiso 1.
- Ordenansa Nashonal di kompania intermediario di seguro (PB 2003, nr. 113): artíkulo 8b, insiso 1.
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di ofisinnan di transakshon di plaka (PB 2014, nr. 86): artíkulo 9, insiso 1.

E Reglamentu ta dreña na vigor 5 di mei 2017 ku un periodo di transishon di seis (6) luna. Esaki ta enserá ku pa mas tardá 5 di novèmber 2017 institutonan supervisá mester kumpli ku e instrukshonnan di e Reglamentu aki.

2.7 Kua ta e konsekuensianan di violashon di e Reglamentu aki?

Violashon di un òf mas instrukshon di e Reglamentu ta sanshonabel abase di e Ordenansanan nashonal menshoná den e párafo **“Riba ken e Reglamentu ta aplikabel?”** i manera kambia den e Ordenansa Nashonal di aktualisashon i harmonisashon di ordenansanan nashonal di supervishon di *Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten*.

Aki bou ta indiká pa kada ordenansa nashonal abase di kua artíkulo di e ordenansa nashonal enkuestion, violashon di e Reglamentu ta sanshonabel:

- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Sektor Bankario i di Krédito 1994 (PB 1994, no. 4): artíkulo 48b i artíkulo 48k i artíkulo 50 (klóusula penal).
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Kompania di Seguro (PB 1990, nr. 77): artíkulo 79c i artíkulo 79i i artíkulo 122 (klóusula penal).
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Bolsanan di balor (PB 1998, nr. 252): artíkulo 12b i artíkulo 12k i artíkulo 15 (klóusula penal).
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Institutonan di Invershon i atministradónan (PB 2002, nr.137): artíkulo 32b i 32k i artíkulo 38 (klóusula penal).
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di Sektor di Trust (PB 2003, nr. 114): artíkulo 21b i artíkulo 22a i artíkulo 25 (klóusula penal).
- Ordenansa Nashonal di kompania intermediario di seguro (PB 2003, nr. 113): artíkulo 23a i artíkulo 23j i artíkulo 24 (klóusula penal).
- Ordenansa Nashonal di Supervishon di ofisinanan di transakshon di plaka (PB 2014, nr. 86): artíkulo 29 i artíkulo 38 i artíkulo 74 (klóusula penal).

3. Stipulashonnan

3.1 Maneho tokante atministrashon di keho

Institutonan supervisá ta sòru pa nan:

- a) introdusí un “maneho tokante atministrashon di keho”. E maneho aki mester ta aktual i aprobá pa gerensia di e instituto supervisá, ku ta alabes responsabel pa kumplimentu ku esaki;
- b) stipulá e “maneho tokante atministrashon” den un dokumento, por ehèmpel komo parti di un “manual di organisashon atministrativo i kontrol interno”. E maneho por konsistí di un elaborashon di diferente párafonan deskribí den e kapitulo aki; i
- c) pone e “maneho tokante atministrashon di keho” na un manera apropiá na disposishon di tur empleado relevante di e instituto supervisá.

3.2 Funshon di atministrashon di keho

E institutonan supervisá ta sòru pa nan tin un funshon di atministrashon di keho ku ta hasi posibel pa investigá kehonan di un manera hustu i detektá i limitá eventual konfliktonan di interes. E institutonan supervisá mas aleu ta sòru pa personanan ku ta ehersé e funshon aki tin sufisiente konosementu i eksperensia di nan trabou. Ademas e institutonan supervisá lo sòru pa e tareanan di e funshon di atministrashon di keho no ta forma un konflikto ku eventual otro tareanan (operashonal). Mester evitá ku e tratadó di keho ta atendé un keho relashoná ku su propio tareanan.

3.3 Registrashon i konfirmashon

E institutonan supervisá ta sòru pa internamente nan registrá kehonan di un manera apropiá (por ehèmpel via un registro sentral elektróniko sigurá) den kua por lo ménos ta registrá:

- a. e nòmber i e adrès di e reklamadó;
- b. e keho i e fecha ku a risibí;
- c. un deskripshon di e keho i e posibel efektonan riba e instituto, por ehèmpel si e keho por kondusí na un demanda grandi òf un suma pa daño i perhuisio;
- d. e kehonan pendiente i esnan resolvé; i
- e. un deskripshon di e manera ku a resolvé e keho i si ta aplikabel, e fecha riba kua a resolvé e keho.

E instituto supervisá ta konfirmá ku el a risibí e keho i ta informá e reklamadó di un manera komprobabel, por ehèmpel via karta òf e-mail.

Banko ta enfatisá ku entrega di un keho mester ta posibel na diferente manera. Esaki por, por ehèmpel pa medio di manda un karta i/òf pa medio di un formulario di keho aksesibel online riba e wèpsait di e instituto supervisá. E entrega di keho mas aleu mester ta fásil i na alkanse di un i tur.

3.4 Reportahe

Institutonan supervisá ta sòru pa riba petishon òf obligatoriamente nan suministrá informashon tokante kehonan i tratamentu di keho na outoridatnan kompetente manera e supervisor òf korte di hustisia. E datonan aki mester enserá entre otro e kantidat di kehonan risibí, e durashon, e manera di tratamentu i un resúmen di tur komunikashon.

3.5 Follow-up interno di e tratamentu di keho

Institutonan supervisá mester stipulá i implementá proseduranan ku ta pèrkurá pa un análisis regular di dato tokante tratamentu di keho. Esaki pa garantisá ku nan ta señalá i atendé problemanan ku ta bini bèk òf di un karakter struktural i ku ta forma potensial risikonan hurídiko i operashonal. Esaki por pa medio di por ehèmpel:

- a) analisá e kehonan individual pa enkontrá e kousanan na rais di e problemanan;
- b) analisá si e kousanan na rais di e problemanan por tin influensia riba e otro prosesonan òf produktonan; i
- c) eliminá e kousanan na rais di problemanan, kaminda esakinan ta posibel.

Gerensia superior ta diskutí e resultatonan di e análisis periódikamente - pero por lo mínimo bianualmente. E instituto supervisá ta dokumentá e deliberashonnan.

3.6 Suministro di informashon

E instrukshonnan aki ta pèrkurá pa e instituto supervisá:

- a) riba petishon di e reklamadó òf na momentu di konfirmashon di un keho risibí por eskrito ta suministrá informashon tokante nan prosedura pa tratamentu di keho;
- b) publiká na un manera aksesibel informashon tokante nan prosedura di tratamentu di keho, por ehèmpel den foyetonan, dokumentonan di kontrato òf via di nan wèpsait;
- c) ofresé informashon klá, eksakto i aktual tokante nan prosedura di tratamentu di keho, manera:

- i. detayenan tokante e manera kua un keho mester wòrdu entregá. Por ehèmpel e tipo di informashon ku e reklamadó mester duna i e informashonnan di kontakto di e persona i e departamentu na kua e keho mester keda dirigí;
- ii. e prosedura ku ta keda hibá ora di tratamentu di e keho. Por ehèmpel na momentu di resepsion di e keho esaki ta keda konfirmá, ta traha un skema indikativo di e durashon di tratamentu, e disponibilidad di un outoridat kompetente òf un método alternativo pa resolvé disputa, etc.; i
- iii. e manera kua e reklamadó ta keda na altura di tratamentu di e keho.

3.7 Proseduranan pa reakshoná riba kehonan

E institutonan supervisá mester:

- a) kompilá i investigá tur prueba relevante i informashon tokante e keho;
- b) komuniká na un idioma kla i fásil ku e reklamadó;
- c) informá e reklamadó denter di dos (2) siman despues ku risibí e keho, den kuantu tempu e keho lo keda resolvé;
- d) reakshoná sin retraso innesario òf den kualkier kaso denter di e tempu akordá. Si e instituto supervisá no ta den kondishon pa reakshoná denter di e término stipulá, e mester informá e reklamadó tokante e motibunan di retraso i indiká pa ki tempu probablemente e lo keda resolvé; i
- e) na momentu ku nan tuma un desishon definitivo ku no ta kumpli – òf no ta kumpli kompletamente – segun eksigensianan di e reklamadó (òf algun otro desishon definitivo ku ta keda eksigí abase di reglanan nashonal) garantisá ku esaki ta huntu ku un splikashon bon fundamentá di e punto di bista di e instituto supervisá tokante e keho. E instituto supervisá ta splika e reklamadó ku e por mantené su keho dor di must’é riba por ehèmpel disponibilidad di korte di hustisia, un método alternativo pa resolvé disputa (den kaso ku ta aplikabel), etc.

3.8 Wardamentu di dato

Institutonan supervisá ta warda tur dato relashoná ku e keho pa un periodo mínimo di dies (10) aña despues ku nan a atendé e keho.

3.9 Stipulashon final

Riba petishon di un instituto supervisá individual, Banko por disidí ku algun di e instrukshonnan no ta aplikabel òf den un grado menor no mester kumpli kuné. Banko lo disidí esei, solamente den kaso ku e instituto supervisá entregá un petishon, bon argumentá i por eskrito serka Banko.

--000--